

Nível de satisfação dos motoristas do transporte coletivo de Goiânia e região metropolitana.

Marcelo Pereira Almeida (1); Edna Pinheiro dos Santos (2)

(1) Universidade de Brasília; 2º Avenida Quadra 640 casa 4 Núcleo Bandeirantes. CEP 71715-013 Brasília – DF; (61) 83233747; marceloalmeidagyn@hotmail.com

(2) Instituto Federal de Goiás; Rua 25 de Outubro quadra 1/9, lote 16, casa 2, Setor Estrela Dalva. CEP: 74475-316 Goiânia - Goiás; (62)91650825; dinitasantos@hotmail.com

SINTESE

O artigo tem como objetivo avaliar o nível de satisfação dos motoristas de ônibus e sua interferência no funcionamento do sistema de transporte coletivo em Goiânia e região metropolitana. Verificando a ordem de importância que os motoristas atribuem aos fatores de stress no seu cotidiano de trabalho e propõe ações, através de possíveis soluções, que possam ser implantadas para melhorar a qualidade de vida no trabalho. Dessa forma, para a obtenção dos dados concernentes às reais causas da insatisfação dos informantes e dos demais fatores a elas ligados, foi necessária a realização de uma pesquisa bibliográfica, com base em referenciais teóricos veiculados através de livros, artigos científicos, dissertações, jornais e sites eletrônicos. Além disso, aplicou-se um questionário a um grupo de motoristas que atuam na cidade de Goiânia e região metropolitana. Os resultados indicaram que o grupo pesquisado ainda possui uma visão negativa tanto no que se refere às empresas quanto no que se refere ao governo, sentindo-se, no desempenho de sua função, sem muitas expectativas quanto a melhorias do sistema de transporte coletivo. O fim principal da pesquisa em questão é, portanto, compreender tal contexto com vistas a contribuir para as descrições dos fatores que intervêm no trabalho dos motoristas do transporte coletivo, de forma a conhecer melhor como esse grupo representa a realidade do sistema de transporte.

Palavras Chaves: Sistema de transporte coletivo de Goiânia; Motoristas de Ônibus; Insatisfação.

INTRODUÇÃO

Cotidianamente os veículos de comunicação apresentam as fragilidades dos sistemas de transporte coletivo e a insatisfação do passageiro, porém estes desagradados não se restringem somente aos usuários, mas envolve também os motoristas de ônibus, que são os principais mediadores entre a população e as empresas operadoras. Muitos passageiros consideram que os principais responsáveis pela situação do transporte coletivo são os motoristas. Analisando tal insatisfação, verifica-se que não somente os passageiros estão insatisfeitos, mas os motoristas estão em condições semelhantes.

Segundo (Pinto 2009), os motoristas de ônibus fazem parte do nosso dia a dia, presentes na vida da grande maioria da população que é usuária dos transportes coletivos urbanos. Apesar de terem grande importância, não nos parecem ter o reconhecimento que lhes seria proporcional. Ainda não se deu visibilidade satisfatória para o grau de complexidade do transporte urbano e para a atividade de pilotar ônibus, particularmente no Brasil.

Ainda segundo (Pinto 2009), os estudos realizados sobre esta atividade profissional têm evidenciado uma série de condições de trabalho precárias e degradadas. Contudo, pouca atenção tem sido veiculada a partir do ponto de vista da atividade como matriz de prioridades para um entendimento de situações pertinentes ao trabalho destes profissionais.

Uma revisão nas pesquisas voltadas ao transporte público de passageiros por ônibus mostrou que a situação de trabalho dos motoristas de ônibus ainda é pouco

conhecida. Uma vez que essas pesquisas abordam o nível de interesse das empresas operadoras e não com uma preocupação mais profunda com essa classe trabalhadora que por sua vez traduzem, em ações, o tipo de serviço que as mesmas destinam aos seus usuários.

DIAGNÓSTICO

Nota-se que os setores empresariais do transporte coletivo, em todo o país, estão preocupados, quanto à profissão de motorista de transporte coletivo, pois aqueles que atendem aos requisitos da função estão fazendo a opção por outras formas de trabalho, e em muitos casos a preferência está sendo o mercado informal. Os transtornos são inevitáveis e a consequência direta para esse problema nas empresas de transporte coletivo é a excessiva divulgação de vagas para essa oferta de emprego. Outro fator é o alto índice de rotatividade nas empresas de transporte, o que conseqüentemente para os empregadores é um prejuízo, visto que as obrigações trabalhistas desenvolvidas por elas são realizadas conforme previsto nas leis trabalhistas, porém os prazos para a obtenção do retorno dos investimentos realizados estão abaixo do previsto. Por outro lado para os usuários são as constantes mudanças operacionais, nas regularidades dos horários, de forma que o usuário precisa dispor de um maior tempo de espera nos pontos de embarque.

Segundo (Pinto 2009) é preciso considerar que o sistema de transporte urbano no Brasil ainda é bastante deficitário com relação à implementação de políticas públicas que garantam condições satisfatórias de uso a todos aqueles que necessitam desse meio de transporte. Apesar de ser o principal meio de locomoção urbana, os ônibus apresentam problemas como à inadequação ergonômica nos degraus de entrada e saída dos passageiros, barulho provocado pelo motor que se localiza na parte dianteira, prolongamento do tempo de vida útil dos veículos, dentre outros. Por sua vez, os motoristas enfrentam dificuldades pelo desconforto dos ônibus e as complicações na organização do trânsito e na má conservação das vias, além do convívio pouco amistoso com outros veículos (ônibus, carros de passeio, motocicletas) quando do congestionamento no trânsito, geralmente em horário de pico — período de ida e retorno dos passageiros ao trabalho e de estudantes à escola. Esse conjunto de fatores sinaliza para a necessidade de novas investigações desta categoria profissional, tendo em vista os diferentes níveis de complexidades que se operam no trabalho de pilotar ônibus.

Segundo (SOUSA, 2005), as condições de trabalho dos motoristas têm uma grande relevância social e política, pois as condições penosas refletirão no tratamento rude aos passageiros, na direção agressiva e na depreciação do instrumento de trabalho. Estas práticas diminuem a qualidade e aumentam o custo deste serviço.

A relevância da pesquisa em questão é, portanto, compreender quais os níveis de satisfação do motorista para tais contextos, com vistas a contribuir para as descrições dos fatores que intervêm no trabalho, de forma a conhecer melhor como esse grupo representa a realidade do sistema de transporte. Segundo (Ignácio, 2011) é inegável a necessidade da pesquisa relacionada a este profissional, pois são poucas as intervenções e interesse quanto as várias cargas e riscos ocupacionais a que os motoristas de ônibus estão cada vez mais expostos em seu trabalho que podem comprometer a saúde, gerando índices de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, colocando em risco sua própria vida e também a da população que utiliza o ônibus como meio de transporte.

Outro fator relevante de tal insatisfação é a situação do trânsito, pois as vias disponíveis em muitos casos estão saturadas e sem a infraestrutura necessária. Adiciona-se a este fator o descaso do poder público em relação a criar melhorias nas inúmeras formas de privilegiar o transporte coletivo em detrimento do transporte

individual. Assim, as condições de trânsito se tornam um impeditivo a uma boa execução dos trabalhos que são confiados aos motoristas.

PROPOSIÇÕES

O artigo tem como objetivo avaliar o nível de satisfação dos motoristas de ônibus e sua interferência no funcionamento do sistema de transporte coletivo em Goiânia e região Metropolitana. Verificando a ordem de importância que os motoristas atribuem aos fatores de stress no seu cotidiano de trabalho e propõe ações, através de possíveis soluções, que possam ser implantadas para melhorar a qualidade de vida no trabalho. Assim, procurou-se identificar e analisar as causas de tais insatisfações, de maneira a estabelecer a influência desses fatores no desempenho do trabalho. Nesse contexto, esta pesquisa contribui à reflexão sobre as implicações dessas alterações na operação do sistema de transporte público, sob a ótica das pessoas que operam o sistema diariamente.

Para atingir o objetivo supracitado, o método utilizado no desenvolvimento deste trabalho, foi realizado em duas etapas. Primeiramente foi necessária uma pesquisa exploratória extraindo informações de estudos científicos e periódicos de relevância, e a segunda etapa foi composta pela pesquisa qualitativa, em função da importância do conhecimento acerca dos fatores que influenciam a satisfação. O instrumento de pesquisa desenvolveu-se através da aplicação de questionários, em nove terminais urbanos e pontos de conexão, ou seja, pontos finais de linhas. Os motoristas foram escolhidos aleatoriamente e convidados a participarem da mesma. Foram entrevistados 282 motoristas dos 2.552 colaboradores de três empresas e uma cooperativa que operam o transporte público da região. O questionário possui 13 perguntas, abertas e fechadas, contendo opções de múltipla escolha, abordando questões como: Características dos motoristas; Satisfação; Relação motorista x empresa; Crescimento profissional; Saúde; Sobrecarga de obrigações; Remuneração; Decisões quanto ao planejamento operacional e Sugestão de melhorias.

RESULTADO

Com relação à idade dos motoristas, tem-se que os intervalos dos entrevistados estão entre 23 anos e 70 anos, considerando uma média de idade de 38 anos. Com relação ao tempo de serviço dos motoristas, verificou que os intervalos dos entrevistados estão entre 2 meses e 37 anos. Ressalva-se que nos últimos anos a rotatividade está em alta. Fato que preocupa as empresas operadoras, pois as novas contratações não permanecem o tempo desejado para obtenção do retorno do investimento gasto.

Em relação à satisfação com o trabalho, 71% dos entrevistados sentem-se satisfeitos e gostam da profissão, porém a insatisfação foi observada no tocante a execução do trabalho e não ao ato de dirigir. A outra parcela sendo 29% não gostam do que fazem tornando-se insatisfeitos com a execução do trabalho e até mesmo ao ato de dirigir. Estes continuam nessa profissão por falta de outra opção no mercado de trabalho.

Os resultados indicaram que o grupo pesquisado ainda possui uma visão negativa, atribuída às empresas operadoras e o governo, fato que conseqüentemente influencia desfavoravelmente o desempenho da função, proporcionando baixas expectativas quanto às melhorias do sistema de transporte coletivo. Observa-se que as insatisfações em relação às empresas operadoras existem. Dos entrevistados, 54% dos motoristas demonstraram algum tipo de desmotivação relacionada com as condições de trabalho ou fatores de ordem pessoal. Numa melhor identificação destes fatores observou-se que 24% dos motoristas apontaram como principal fator de insatisfação a relação com as empresas operadoras, devido à falta de reconhecimento. Em seguida aparece com 19% o fator condições de trabalho. Constatou-se que 12% dos entrevistados mencionaram as condições de trânsito, como um dos principais problemas enfrentados durante a jornada de trabalho.

Ainda relacionados às empresas operadoras, os questionamentos apontados pelos motoristas, em conversas informais, são referentes à falta de diferenciação entre os bons e os maus funcionários, na medida em que não há um plano de carreira bem definido, nem tampouco incentivos para um crescimento profissional dentro da empresa.

Essa sobrecarga de atividades para o motorista aumenta a carga de estresse, conforme constatado na pesquisa. Entre os respondentes, 24% apontaram o estresse como um fator que incomoda devido ao acúmulo de tarefas no exercício de sua função. Parte disso pode ser atribuída à ausência do cobrador, porque as empresas sobrecarregaram os motoristas com diferentes atribuições e nem sempre reconhecem o seu trabalho. Em suma, as condições de trabalho, do motorista, certamente têm comprometido a qualidade dos serviços prestados, pois a qualidade dos serviços prestados depende diretamente das pessoas que atendem os clientes. Sendo assim, motoristas insatisfeitos e sobrecarregados em seu trabalho podem comprometer a qualidade do serviço prestado.

Em função das novas tecnologias utilizadas pelo monitoramento do Consórcio da Rede Metropolitana de Transporte Coletivo – RMTC há um excesso de tarefas a serem realizadas: além das habituais operações das funções do *Sitpass*, da venda a bordo, aos passageiros que embarcam sem o bilhete e devido à implantação do sistema de monitoramento, outros procedimentos estão inseridos nas obrigações do motorista, que além de dirigir e cobrar do usuário pelo serviço a ser realizado, ainda tem a incumbência de informar constantemente os usuários sobre os itinerários e horários. Tal sobrecarga de obrigações causa descontentamento ao motorista, que, em função do uso de tecnologias no controle da operação do transporte coletivo urbano, deve interagir com o *ITS4Mobility (Intelligent Transportation System)* e a comunicação através do rádio.

Questionados se a implantação do CCO – Central de Controle Operacional facilitou o trabalho, foi observado que os resultados estão próximos: 52% acham que facilitou e 48% opinaram que não. Como a implantação da CCO foi realizada em meados de 2009, verifica-se que muitos motoristas não chegaram a trabalhar com os apontadores. Então, em suas avaliações, relataram que a CCO atende suas necessidades de forma a fornecer informações a respeito do trânsito, como mudanças de rotas, quando existem desvios, devido a acidentes ou algum outro tipo de intervenção na via, e também em relação aos horários a cumprir.

Os motoristas que deram respostas favoráveis ao trabalho da CCO são os que têm menor tempo de trabalho. Os demais informantes, que já trabalhavam no sistema na época dos apontadores, dizem preferir a comunicação com estes, pois defendem que o apoio humano nos terminais e pontos de apoio favorece o andamento do trabalho. Assim, essa parte dos motoristas entrevistados demonstrou insatisfação em relação à CCO, frisando que o atendimento desse serviço é precário e muitas vezes não ajuda a solucionar os problemas enfrentados no dia a dia.

No tocante à remuneração, a insatisfação se torna agravante, pois, apesar de receberem todos os direitos definidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas e os benefícios defendidos pela Convenção Coletiva do Trabalho, através do Sindicato, alguns motoristas sentem-se descontentes e desmotivados ao compararem o seu salário com as remunerações de outras atividades correlacionadas, como motorista do transporte rodoviário, moto-taxista e motorista particular. Ao questioná-los sobre a compatibilidade das funções com a remuneração, notou-se que está foi uma das questões de maior facilidade em obter a resposta, pois muitos já estavam com conceito firmado. Verificou-se que as empresas cumprem o acordo coletivo e seguem a legislação, mas existe muita insatisfação com relação ao valor do salário base e dos índices de aumento definidos pela Convenção Coletiva dos Trabalhadores, junto com

as empresas operadoras e o sindicato dos motoristas. Para 81% dos entrevistados, os salários, as gratificações e os benefícios, que compõem a remuneração, não representam o valor monetário adequado às funções que desempenham.

As decisões quanto ao planejamento operacional, não envolvem a participação dos motoristas nas tomadas de decisões dos processos de mudanças operacionais definidas pelos técnicos dos órgãos gestores de planejamento e operação, sendo respectivamente de competência da Companhia Metropolitana de Transporte Coletivo – CMTC e pelo Consórcio da Rede Metropolitana de Transporte Coletivo – RMTC, também são outro fator da referida insatisfação. Segundo informações dos motoristas, tais definições de tempo de viagem estão fora da realidade operacional. Dessa forma, o tempo para as realizações de alguns itinerários é insuficiente para que este percurso possa ser bem executado, ou seja, sem pressa e com a atenção necessária por parte do motorista no desempenho de sua função.

Por fim, verifica-se que a insatisfação dos motoristas é gerada pelos problemas operacionais, foram apontados que um maior intervalo de tempo para a realização das viagens seria praticamente a resolução de problemas como trânsito e estresse. O aumento do tempo para a realização das viagens possibilitaria ao motorista conduzir o veículo dentro dos padrões de velocidade das vias, com urbanidade e segurança, de modo a executar suas diversas funções com mais tranquilidade e proporcionando, com isso, qualidade no serviço prestado. Este fator obteve 22% dos apontamentos. Um maior tempo para descanso entre as viagens obteve 22% das opiniões. Este intervalo, além de ser utilizado para suas necessidades fisiológicas, segundo Chiavenato (2004), se torna também uma tolerância em caso de atrasos nas viagens, minimizando os chamados eventos “bate e volta”.

Além dos mencionados acima, podem existir outros fatores que motivam a insatisfação do profissional ao exercer esta função, que é tão importante para a economia e para o desenvolvimento sociocultural.

CONCLUSÕES

Através dos levantamentos desenvolvidos para a realização dessa pesquisa bibliográfica, observa-se a importância da realização desse estudo e o desenvolvimento do mesmo, por tratar de um ponto de vista pouco explorado. Dessa forma, um fato interessante despertou a atenção: a espontaneidade dos motoristas em sugerir melhorias. Nota-se que essa facilidade no desenvolvimento da realização da pesquisa vem gratuitamente, sem a necessidade do questionamento, o que de fato contradiz o receio inicial de responder o questionário da pesquisa, em função do medo de sofrerem algum tipo de penalidade.

A proposta inicial foi o levantamento dos níveis de satisfação, mas, no próprio desenvolvimento, notou-se uma insatisfação referente aos fatores físicos e mentais. Para que isso fosse observado, fez-se necessário um estudo das condições laborais dessa função no nível pessoal e profissional.

Sabe-se que cada empresa de ônibus tem as suas características próprias e também que há variações na promoção de treinamentos internos, assistências médicas e premiações, mas a insatisfação é fator presente e constante nas quatro empresas operadoras. Outro aspecto relevante é quanto ao descrédito em relação ao sindicato da categoria. Muitos trabalhadores são ausentes do sindicato e nem participam das reuniões de definições salariais, pois não sentem confiança nos representantes sindicais que tratam das questões salariais.

A observação da falta de participação dos motoristas na tomada de decisão é facilmente observada. A própria programação operacional apresenta uma contradição no tocante ao tempo de viagem e à viagem programada. A referida incongruência deve-se à falta de percepção das condições do trânsito, do acesso aos cadeirantes e

da dificuldade para aquisição do Sitpass por parte do usuário. Em linhas gerais, fatores que motivam esta insatisfação estão também nas condições climáticas, provenientes dos altos níveis de calor ambiente e dos dias chuvosos, em que o auxílio prestado no embarque e desembarque de cadeirantes se torna mais dificultoso. Contudo, de fato, nenhuma observação foi mais singular que a afirmação de muitos motoristas em relação ao fato de estarem acostumados com os ruídos e vibrações próprias do contexto que envolve o desempenho de sua função. Para conhecedores do assunto como Torres (apud Azevedo 2004), isto já é perda de audição.

Ressalte-se, por fim, que, em geral, são os motoristas os primeiros a acordar para conduzir outras tantas vidas, nas suas mais diversas atribuições e conseqüentemente os últimos a dormir, para a finalização da jornada de trabalho. Nesse sentido, eles merecem todo o nosso respeito pessoal e profissional. Dentre tudo o que se pôde concluir neste artigo, verificou-se, sobretudo, que eles gostam da profissão, na medida em que muitos a exercem por vários anos e, em alguns casos, o ofício é passado de pai para filho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MERGULHÃO, A. **Trânsito - Idéias simples trazem melhores resultados.** Jornal O Popular. Goiânia. 20/06/2011. Pág. 3.

JUNIOR, D.R.A. **Saúde dos condutores de veículos automotores e o ambiente de trabalho,** In MOREIRA, F. **Medicina do Transporte,** p. 68. 2010. Federação das Empresas de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro. Universidade Corporativa do Transporte.

BATTISTON, M. et.al. **Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano.** Rio Grande do Norte, 2006. Disponível em <http://redayc.uaemex.mx/pdf/261/26111311.pdf>. Acesso em 08 de fevereiro de 2011.

BERNIK, V. **Stresse: O assassino silencioso. 1997.** Disponível em: Cérebro & Mente <<http://www.cerebromente.org.br/home.htm>>. Acesso em: 02 ago. 2011.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 – 3ª Reimpressão.

Conceito de Saúde segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS). Disponível em: <<http://www.alternativamedicina.com/medicina-tropical/conceito-saude>>. Acesso em: 04 abr. 2011.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar.** Rio de Janeiro: Record, 1997.

IGNÁCIO, S. M. **Condições de trabalho de motoristas de transporte coletivo e suas conseqüências para a saúde do trabalhador.** Três Rios, Rio de Janeiro, 2011.

MEDICINA TROPICAL. **Conceito de Saúde segundo a Organização Mundial da Saúde.** Disponível em: <<http://www.alternativamedicina.com/medicina-tropical/conceito-saude>>. Acesso em: 01 jun. 2011.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Classificação brasileira de ocupações**. Disponível em: <[HTTP://www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br)>. Acesso em: 15 jun. 2011.

PINTO, F; TORRES, I. G. E. **Transporte público urbano**. São Carlos: RiMa, 2004.

PINTO, F. D. M; NEVES, M. Y. **A gestão da atividade do motorista de ônibus: um olhar ergológico**. ESTUDOS E PESQUISAS EM PSICOLOGIA, UERJ, RJ, ANO 9, N.2, P. 493-511, 2º SEMESTRE DE 2009. Disponível em: <<http://www.revispsi.uerj.br/v9n2/artigos/pdf/v9n2a15.pdf>>. Acesso em: 10 mar 2015.

NORMA REGULAMENTADORA 15(NR15). **Guia trabalhista**. Disponível em: <<http://www.guiatrabalhista.com.br/legislação/nr/n15.htm>>. Acesso em: 04 abr. 2011.

RIBEIRO, R. **Causas, efeitos e comportamentos da economia informal no Brasil**. Universidade de Brasília. Instituto Ciências Humanas. Mestrado em economia do setor público. 2000. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/Publico/estudotributarios/TrabAcademicos/Textos/RobertoCausasEfeitoseComportamentodaEconomiaInformalnoBrasil.pdf>>. Acesso em: 25 fev.2012.

SILVA, E. L. D; MENEZES, E. M. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 3º ed. Rev. Atual. Florianópolis. Laboratório de Ensino a Distância da UFSC. 2001. Disponível em: <<http://www.projetos.inf.usfsc.br/arquivos/MetodologiaDaPesquisa3ªedição.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2011.

SOUSA, A.F. **Estresse ocupacional em motoristas de ônibus urbano: o papel das estratégias de coping**. 2005. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas. Departamento de Psicologia. Disponível em: <<http://www.pospsi.ufba.br>>. Acesso em: 26 mar. 2011.

SOUZA, M. DE F. M. **Um estudo sobre o risco de distúrbios psiquiátricos menores entre os motoristas e cobradores do sistema de ônibus urbano na cidade de São Paulo**. Dissertação de Mestrado de Medicina. São Paulo: USP.1996.

TORRES, T. **Efeitos do ruído em motoristas de ônibus do município de Itaperuna – RJ**.2001. Disponível em: <[HTTP://web.artigos.Com/articles/8228/1/Efeitos-Do-Ruído-Em-Motoristas-De-Onibus-Do-Município-De-Itaperuna---RJ/pagania.html](http://web.artigos.Com/articles/8228/1/Efeitos-Do-Ruído-Em-Motoristas-De-Onibus-Do-Município-De-Itaperuna---RJ/pagania.html)>. Acesso em: 20 dez. 2010.

TAVARES, F. DE A.. **Estresse em motoristas de transporte coletivo urbano por ônibus**. Dissertação de Mestrado de Psicologia. Uberlândia: UFUMG. 2010.

VAZ, A. V. **A gestão da inovação tecnológica em ferrovias brasileiras de cargas**. Dissertação (mestrado em Ciência em Engenharia de Transportes). Universidade

Federal do Ceará, Fortaleza. 2008. Disponível em:
<www.det.ufc.br/index.php?optionid.> . Acesso em: 20 maio 2011.